

ROHDE & SCHWARZ

Make ideas real



ПАРТНЕРСТВО, НА КОТОРОЕ МОЖНО ПОЛОЖИТЬСЯ

Излишне говорить, что наши клиенты должны иметь возможность рассчитывать на эксплуатационную готовность наших высокоточных и эффективных досмотровых сканеров R&S®QPS, и, благодаря вам как сертифицированному сервисному партнеру, они могут это делать. Однако надежный поставщик услуг нужен не только вашим клиентам, но и вам как партнеру.

В случаях, когда требуется чрезвычайно высокий уровень надежности системы, наши соглашения о сервисном партнерстве полностью оправдывают себя. Мы создали надежную сеть высокого класса и компетентности, основанную на трехуровневой структуре поддержки. Воспользуйтесь преимуществами долгосрочного доверительного партнерства — партнерства, на которое можно положиться.

↑



Abflug Departures
Gates G, H

Flughafen
Security Check

Check-In
Baggage

Abflug Departures

Abflug Departures

СТРУКТУРА СЛУЖБ ПОДДЕРЖКИ КОМПАНИИ ROLHDE & SCHWARZ

ЛОКАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ

Служба поддержки 1 уровня предоставляет клиенту первоначальный квалифицированный удаленный ответ, решает известные проблемы и выступает в качестве средства взаимодействия для проведения выездного обслуживания и службы поддержки 2 уровня.

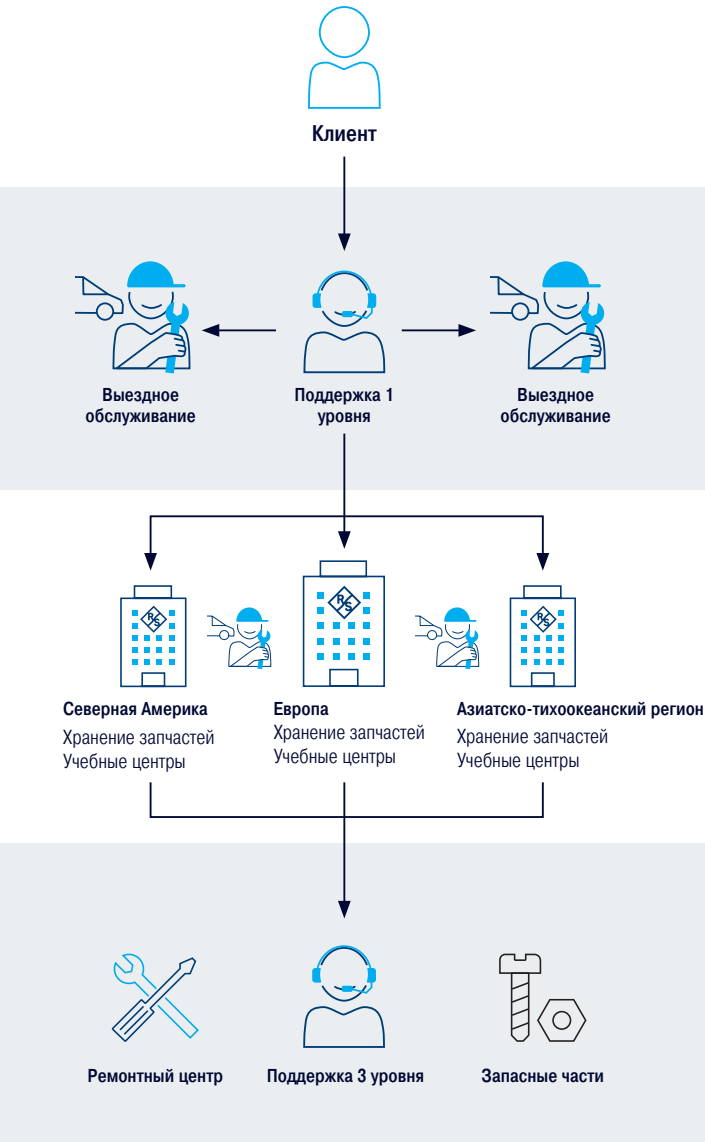
ГЛОБАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ

Служба поддержки 2 уровня выполняет углубленный анализ и решение сложных проблем силами технических специалистов по R&S®QPS из глобальных экспертных групп компании Rohde & Schwarz, расположенных в трех регионах. Поддержка 2 уровня предоставляется в виде удаленной поддержки с правом направлять очень сложные вопросы в службу поддержки 3 уровня. Экстренная поддержка на месте эксплуатации осуществляется по запросу.

ЦЕНТРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ

Служба поддержки 3 уровня отвечает за анализ и решение очень сложных вопросов и является частью отдела разработки компании Rohde & Schwarz в Мюнхене (Германия).

Работа с запчастями и ремонтный центр организуются производственными площадками Rohde & Schwarz.



Выездное обслуживание

Поддержка на местах для поиска быстрого и эффективного решения, которое может включать немедленный ремонт

Хранение запчастей

Хранение запасных частей к оборудованию Rohde & Schwarz в глобальных распределительных центрах для максимальной доступности

Учебные центры

Глобальные учебные центры Rohde & Schwarz, оснащенные учебным оборудованием и квалифицированными инструкторами, предоставляют все виды обучения

Ремонтный центр

Осуществляет ремонт замененных узлов и компонентов техническими специалистами на центральном производственном предприятии в Германии.

Запасные части

Запасные части Rohde & Schwarz для сканера R&S®QPS, которые также используются при производстве R&S®QPS, производятся и поставляются компанией Rohde & Schwarz

ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ СЕРВИСНОГО ПАРТНЕРА

Чтобы обеспечить превосходное качество обслуживания клиентов, мы полагаемся на сертифицированных сервисных партнеров. Для обеспечения бесперебойного обслуживания мы возложили следующие обязанности и задачи на сервисных партнеров и Rohde & Schwarz. Отношения между компанией Rohde & Schwarz и ее сервисными партнерами, а также их обязанности определены в соглашении о сервисном партнерстве.

		Предоставляется сервисным партнером	Предоставляется Rohde & Schwarz
Ремонт	Взаимодействие с клиентами по вопросам регистрации и учета неисправностей	•	
	При необходимости организовать поддержку на месте эксплуатации	•	
	Информировать службу поддержки Rohde & Schwarz уровня 2 через систему заявок об инциденте и запланированном обслуживании на месте	•	
	Удаленная круглосуточная поддержка 2 уровня		•
	Экстренная поддержка на месте эксплуатации		•
Техническое обслуживание и осмотр	Координация, документирование и выполнение полугодового технического обслуживания и осмотра каждого сканера R&S®QPS	•	
Логистическая поддержка	Наличие запасных частей для нужд клиента	•	
	Ежегодное обзорное совещание (обзор инцидентов и заявок)	•	•
	Координация вывоза неисправных запасных частей в Rohde & Schwarz после завершения ремонта	•	
Запасные части	Поставка запчастей		•
Обучение	Обучение технических специалистов по обслуживанию и поддержке		•

ПОРЯДОК ПОДДЕРЖКИ ВАС КАК СЕРВИСНОГО ПАРТНЕРА

Мы даем вам свободу действий, но не оставляем вас одного. Как сертифицированный сервисный партнер, вы всегда можете рассчитывать на нашу партнерскую помощь. В зависимости от вашей инфраструктуры/организации и того, как вы хотели бы осуществлять поддержку своих клиентов, доступны различные соглашения о сервисном партнерстве, которые являются обязательными или необязательными для процесса сертификации сервисных партнеров.

Начальное обучение и сертификация



Поддержка 1 уровня

Выдержка:

- ▶ Обзор и основы
- ▶ Управление (роли и функции)
- ▶ Защищенная передача файлов
- ▶ Система заявок клиентов
- ▶ Стандарты документации
- ▶ База данных известных ошибок



Выездное обслуживание

Выдержка:

- ▶ Сборка и разборка
- ▶ Отчет SAT при вводе в эксплуатацию
- ▶ Пользовательские функции сервиса
- ▶ Работы по обслуживанию
- ▶ Обновления программного обеспечения
- ▶ Замена деталей
- ▶ Поиск неисправностей



Поддержка 1 уровня с выездным обслуживанием

Комбинированное обучение с элементами поддержки 1 уровня и выездного обслуживания



Повышение квалификации

Выдержка:

- ▶ Анализ полевых данных
- ▶ База знаний
- ▶ Обмен опытом
- ▶ Обновления и новые функции
- ▶ Новые сервисные инструменты



Круглосуточная удаленная поддержка

- ▶ Время ответа 2 часа
- ▶ Подробный анализ ошибок
- ▶ Средство взаимодействия для экстренной поддержки на месте



Обеспеченность запчастями

Покрывает расход запчастей и расходных материалов (после гарантийного срока)



Служебные релизы

- ▶ Годовые выпуски
- ▶ Обновления/модификации программного обеспечения, касающиеся, например, исправления ошибок, проблем со стабильностью или новых взаимосвязей системы безопасности



Проверка рабочих характеристик

- ▶ Глубокое исследование соответствия и указанных допусков компонентов.
- ▶ Сертификат проверки рабочих характеристик



Управление устареванием оборудования

Предварительная информация о деталях и узлах, которые в будущем станут устаревшими



Экстренная поддержка на месте эксплуатации

Поддержка специалистов Rohde & Schwarz

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ СОГЛАШЕНИЯ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ КОНЕЧНЫХ КЛИЕНТОВ

Чтобы обеспечить максимально возможную надежность систем ваших клиентов, мы гибко адаптируем наши услуги под конкретные требования и оперативные потребности. Для облегчения выбора необходимой вам конфигурации мы предлагаем три предварительно заданных уровня обслуживания.

Требования к системам и услугам можно настроить в соответствии с вашими потребностями, и именно тогда оправдывают себя наши соглашения об уровне обслуживания — вы и ваши клиенты указываете необходимое, а мы выполняем.

	Базовый	Расширенный	Премиальный
Время ремонта, вкл. необходимые запчасти	96 ч	48 ч	24 ч
Круглосуточная отчетность о проблемах и обзор запросов через систему заявок	✓	✓	✓
Удаленная поддержка	Ответ: на следующий региональный рабочий день	Ответ: в течение 6 ч	Ответ: в течение 2 ч
Поддержка на месте — в индивидуальном порядке (фикс. оплата на месте)	✓	✓	✓
Регулярное обзорное совещание	✓	✓	✓
Обучение операторов, вкл. повышение квалификации	✓	✓	✓
Обучение администраторов, вкл. повышение квалификации	✓	✓	✓
Управление конфигурациями	✓	✓	✓
Служебные релизы	недоступно	дополнительно	✓
Управление устареванием оборудования	✓	✓	✓
Регулярное (профилактическое) обслуживание	дополнительно	дополнительно	дополнительно
Регулярная проверка рабочих характеристик	по запросу	по запросу	по запросу
Удаленное обновление системы	дополнительно	дополнительно	дополнительно



КРАТКО О ВАШИХ ПРЕИМУЩЕСТВАХ

Наша программа сервисного партнерства предлагает множество преимуществ. С одной стороны, мы обеспечиваем превосходное качество обслуживания конечных клиентов благодаря безупречной схеме обслуживания и поддержки. А посредством сертификационного обучения компания Rohde & Schwarz как производитель может напрямую передавать ноу-хау и стандарты обслуживания оговоренным в контракте техническим специалистам сервисного партнера, и вносить эффективный вклад в неизменно превосходное качество обслуживания.

- ▶ Вы значительно расширяете ассортимент услуг с минимальными дополнительными усилиями
- ▶ Мы всегда поможем вам — наша удаленная поддержка работает круглосуточно
- ▶ Вы получаете удобный доступ к сервисам Rohde & Schwarz через нашу глобальную систему заявок
- ▶ Будьте всегда в курсе событий и заранее получайте информацию о системе R&S®QPS из первых рук
- ▶ Воспользуйтесь нашим опытом компании-производителя обслуживаемого продукта

ПЕРВЫЕ ШАГИ — КАК СТАТЬ СЕРВИСНЫМ ПАРТНЕРОМ

Каждый технический специалист сервисного партнера, работающий с системой R&S®QPS, должен пройти сертификацию Rohde & Schwarz. Сертификация состоит в прохождении конкретных программ обучения и последующей сдачи экзамена. Успешное завершение сертификации подтверждает, что технический специалист может работать в полевых условиях в качестве обученного сервисного партнера в течение одного года. Чтобы сохранить статус сертифицированного, сервисный партнер должен проходить курсы повышения квалификации один раз в год.

1

Свяжитесь с нами

- ▶ service-partner@rohde-schwarz.com

2

Согласуйте область действия соглашения о сервисном партнерстве

- ▶ Поддержка 1 уровня
- ▶ Выездное обслуживание
- ▶ Поддержка 1 уровня с выездным обслуживанием

3

Подпишите соглашение о сервисном партнерстве

4

Процесс сертификации

- ▶ Сертифицируйте своих технических специалистов на основании соглашения о сервисном партнерстве.
- ▶ Обучение проводится в учебном центре Rohde & Schwarz (Европа, Азиатско-Тихоокеанский регион, США).
По запросу обучение может проводиться у выбранного сервисного партнера или в дочерней компании Rohde & Schwarz (заказывается отдельно).
- ▶ Обучение проводится на немецком или английском языках, документация предоставляется только на английском языке.
- ▶ Требования к участнику: техническое образование, знания в области ИТ и Windows, знание английского или немецкого языков.

5

Обновите свой сертификат

- ▶ Срок действия сертификатов истекает через 12 месяцев, и их необходимо продлить, посетив курсы повышения квалификации

Сервис, создающий дополнительную ценность

- ▶ По всему миру
- ▶ На месте и лично
- ▶ Индивидуально и гибко
- ▶ Бескомпромиссное качество
- ▶ Гарантия надёжности

О компании Rohde & Schwarz

Группа компаний Rohde & Schwarz, специализирующаяся на производстве электронного оборудования, предлагает инновационные решения в следующих областях: контроль и измерения, теле- и радиовещание, защищенная связь, кибербезопасность, мониторинг и испытания сетей связи. Основанная более 80 лет назад, эта независимая компания, штаб-квартира которой расположена в г. Мюнхене (Германия), имеет широкую торговую-сервисную сеть и представлена более чем в 70 странах.

www.rohde-schwarz.com/ru

Ресурсосберегающие методы проектирования

- ▶ Экологическая безопасность и экологический след
- ▶ Энергоэффективность и низкий уровень выбросов
- ▶ Долгий срок службы и оптимизированные производственные расходы

R&S® является зарегистрированным торговым знаком компании Rohde & Schwarz GmbH & Co. KG
Фирменные названия являются торговыми знаками их владельцев

PD 3609.9370.68 | Версия 01.01 | Май 2020 г

Соглашения о сервисном партнерстве по R&S®QPS

Параметры, указанные без допустимых пределов, не гарантированы | Возможны изменения

© 2021 Rohde & Schwarz GmbH Co. KG | 81671 Мюнхен, Германия

